

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan uraian penelitian analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang telah dilakukan, bahwa ada beberapa kesimpulan kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum bus trayek Yogyakarta-Cilacap dan Yogyakarta-Purwokerto :

1. Untuk variabel fasilitas dan kenyamanan rata-rata 86,2 % penumpang puas terhadap bus *single high deck* (SHD) dan 83,6 % penumpang puas dengan bus biasa (HD). Hal ini dikarenakan perilaku sopir dalam mengemudikan bus, kenyamanan penumpang selama perjalanan, seperti fasilitas ac dan kualitas tempat duduk yang disediakan sesuai dengan keinginan penumpang bus.
2. Untuk variabel pelayanan rata-rata 87,5 % penumpang puas terhadap bus *single high deck* (SHD) dan 70,75 % penumpang puas dengan bus biasa (HD). Hal ini dikarenakan penumpang puas dengan pelayanan saat pembelian tiket, kecepatan bus, petugas yang selalu memberikan senyuman saat menyapa dan tarif tiket sesuai dengan fasilitas yang diberikan bus SHD.
3. Untuk variabel keamanan rata-rata 88 % penumpang puas terhadap bus *single high deck* (SHD) dan 81 % penumpang puas dengan bus biasa (HD). Kepercayaan penumpang dalam hal keamanan bus lebih besar terhadap bus *Single High Deck* (SHD) daripada bus biasa (HD).
4. Untuk variabel kondisi bus rata-rata 83,5 % penumpang puas terhadap bus *single high deck* (SHD) dan 79 % penumpang merasa puas dengan bus biasa

(HD). Dalam hal ini penumpang lebih merasa senang dengan adanya armada bus *Single High Deck* (SHD) daripada bus biasa (HD).

6.1.1 Variabel-variabel Yang Perlu Ditingkatkan dari Bus *Single High Deck* (SHD) Berdasarkan Hasil Kuadran I

1. Variabel 4 yaitu waktu tunggu bus ini perlu ditingkatkan dikarenakan terkadang beberapa penumpang belum melihat bus SHD berada di tempat menaikkan penumpang.
2. Variabel 5 yaitu kebersihan bus perlu ditingkatkan agar penumpang merasa nyaman dalam menggunakan bus. Mungkin dapat di sediakan tempat sampah agar penumpang tidak sembarangan membuang sampah didalam bus.
3. Variabel 9 yaitu petugas yang selalu memberikan senyuman saat menyapa pelanggan atau penumpang bus. Itu sangat penting dalam hal kenyamanan hati penumpang dan hal tersebut secara tidak langsung dapat membuat penumpang merasa senang menggunakan armada bus.
4. Variabel 13 yaitu kondisi angkutan umum bus. Beberapa kondisi SHD menurut penumpang masih kurang baik pada waktu digunakan, seperti jendela, bagasi dan ac.

6.1.2 Variabel-Variabel Yang Perlu Dipertahankan dari Bus *Single High Deck* (SHD) Berdasarkan Hasil Kuadran II

1. Variabel 1 yaitu perilaku sopir dalam mengemudikan bus perlu dipertahankan dikarenakan penumpang sudah merasa nyaman dengan sopir yang mengemudikan armada bus *Single High Deck* (SHD).

2. Variabel 2 yaitu kenyamanan penumpang selama perjalanan, dalam hal ini penumpang sudah merasa nyaman selama perjalanan karena faktor-faktor pendukung yang dirasakan penumpang seperti tempat duduk yang nyaman dan fasilitas ac yang sesuai dengan keinginan.
3. Variabel 6 yaitu pelayanan saat pembelian tiket perlu dipertahankan agar calon-calon penumpang dapat merasa puas dan yakin untuk melakukan perjalanan menggunakan armada bus *Single High Deck* (SHD).
4. Variabel 14 yaitu armada bus yang digunakan adalah armada bus yang layak pakai. Kenyamanan dan fasilitas armada bus SHD sendiri sudah baik dan mendukung selama perjalanan, sehingga penumpang dapat merasakan nyaman selama perjalanan.

6.1.3 Variabel-variabel Yang Dinilai Kurang Penting dari Bus *Single High Deck* (SHD) Berdasarkan Hasil Kuadran III

1. Variabel 8 yaitu tarif tiket yang sesuai dengan fasilitas yang diberikan. Menurut dari hasil yang terdapat pada kuadran III, beberapa penumpang bus *single high deck* tidak terlalu memikirkan apakah tarif sudah sesuai dengan fasilitas yang diberikan.
2. Variabel 11 yaitu keamanan barang penumpang selama perjalanan seperti copet dan barang tertukar. Meskipun untuk beberapa penumpang bahwa keamanan barang selama perjalanan dinilai kurang penting namun untuk keamanan barang penumpang masih perlu ditingkatkan lagi dengan memberi label agar tidak terjadi barang yang tertukar dengan penumpang lain.

3. Variabel 12 yaitu keamanan penumpang saat menunggu bus. Penumpang masih belum merasa aman saat menunggu bus di terminal giwangan. Perlu tempat tersendiri bagi para penumpang yang menunggu bus agar penumpang merasa aman pada saat menunggu bus.

6.1.4 Variabel-variabel Yang Dinilai Berlebihan dari Penumpang Bus *Single High Deck* (SHD) Berdasarkan Hasil Kuadran IV

1. Variabel 1 yaitu perilaku sopir dalam mengemudikan bus dinilai sudah sangat baik dan memuaskan bagi penumpang bus *single high deck*.
2. Variabel 7 yaitu kecepatan bus sudah sangat sesuai dengan keinginan penumpang dan penumpang merasa nyaman dengan kecepatan bus *single high deck*.
3. Variabel 8 yaitu tarif tiket sudah sesuai dengan fasilitas yang diberikan, beberapa penumpang sudah sangat puas dengan tarif tiket yang sesuai dengan fasilitas yang diberikan.
4. Variabel 10 yaitu keamanan penumpang selama perjalanan seperti merasa terancam terjadi kecelakaan. Penumpang bus *single high deck* sudah merasa sangat puas dengan keamanan selama perjalanan dikarenakan kecepatan bus yang sudah baik dan sesuai dengan keinginan penumpang, jadi penumpang sudah merasa aman tidak akan terjadi kecelakaan.

6.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari pihak perusahaan bus *Single High Deck* perlu melakukan pemantauan perkembangan kualitas pelayanan bus untuk mengetahui apa saja yang belum dapat memuaskan penumpang agar faktor-faktor yang dianggap tidak sesuai oleh penumpang dapat dilakukan perbaikan kualitas pelayanannya.
2. Kenyamanan penumpang saat didalam bus dan kondisi angkutan umum bus seperti jendela, bagasi, ac harus lebih diperhatikan lagi oleh pihak perusahaan agar kenyamanan penumpang saat dalam perjalanan dapat terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, Tjiptono, 2011, *Service, Quality, & Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Citrawanodya, 2017, Evaluasi Layanan Bus Angkutan Kota Dalam Provinsi Trayek Tana Toraja-Makassar, Sulawesi Selatan, *Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum.
- Komaruddin, 1984, Kamus Riset, Penerbit Angkasa, Bandung.
- Kotler, P., Keller, K.L., 2007. Manajemen Pemasaran, Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks: Jakarta,
- Mardalis, 2002, *Metode Penelitian : Suatu Pendekatan Proposal*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Martilla., James., 1977, Metode IPA, diakses 17 Maret 2016, ariyoso.wordpress.com.
- Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 1993 tentang Angkutan Jalan, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.
- Prasisto, Arif, 2004, Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan Dengan SPSS 12, PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Robed, M., 2012, Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Armada Perum Damri Divisi Denpasar Terhadap Kualitas Pelayanan, *Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta.
- Rumkorem. E., 2014, Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Jalur Entrop-Abepura-Padang Bulan, Jayapura-Papua), *Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2011, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002. Manajemen Jasa. Penerbitan Andi Offset, Yogyakarta.
- Undang - Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Jakarta.

- Warpani, Suwardjoko, 1990, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, Penerbit Institut Teknologi Bandung, Bandung.
- Weking. J., 2015, Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum Antarkota Makale-Rantepao, *Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta.



KUISIONER PENELITIAN**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM**

(Studi Kasus Bus Single High Deck Trayek Yogyakarta-Cilacap dan Yogyakarta
Purwokerto)

Petunjuk pengisian kuisioner

Mohon diberi tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang dianggap paling sesuai dengan jawaban anda.

Data Penumpang

1. Jenis Kelamin

a. Laki-laki b. Perempuan

2. Usia Anda

a. <15 tahun b. 15-25 tahun c. 25-35 tahun d. >45 tahun

A. Tingkat Kepuasan Penumpang

Keterangan :

SB = Sangat Baik

CK = Cukup Baik

TB = Tidak Baik

B = Baik

KB = Kurang Baik

No	Pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB
1	Bagaimana perilaku sopir dalam mengemudikan angkutan umum					
2	Bagaimana kenyamanan penumpang selama perjalanan (tempat duduk, ac)					
3	Bagaimana ketertiban sopir saat mengemudikan bus					
4	Bagaimana waktu tunggu bus					
5	Bagaimana dengan kebersihan bus					

**Format Kuisisioner Kepuasan
Penumpang**

No	Pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB
6	Bagaimana pelayanan saat pembelian tiket					
7	Bagaimana kecepatan bus					
8	Apakah tarif tiket sesuai dengan fasilitas yang diberikan					
12	Bagaimana keamanan penumpang saat menunggu bus					
13	Bagaimana kondisi angkutan umum bus (Jendela, kursi, bagasi, ac)					
14	Apakah armada yang digunakan merupakan kendaraan layak pakai					

B. Tingkat Kepentingan Penumpang

Keterangan :

SB = Sangat Baik

CK = Cukup Baik

TB = Tidak Baik

B = Baik

KB = Kurang Baik

No	Pertanyaan	SB	B	CK	KB	TB
1	Menurut anda pentingkah perilaku sopir dalam mengemudikan bus					
2	Menurut anda pentingkah kenyamanan penumpang selama perjalanan (tempat duduk, ac)					
3	Menurut anda pentingkah ketertiban sopir saat mengemudikan bus					
4	Menurut anda pentingkah waktu tunggu bus					
5	Menurut anda pentingkah dengan kebersihan bus					
6	Menurut anda pentingkah pelayanan pada saat pembelian tiket					
7	Menurut anda pentingkah kecepatan bus					

Format Kuisisioner Kepuasan
Penumpang

No	Pertanyaan	SB	B	CK	KB	TB
8	Menurut anda pentingkah tarif tiket sesuai dengan fasilitas yang diberikan					
9	Menurut anda pentingkah petugas selalu memberikan senyuman saat menyapa pelanggan					
10	Menurut anda pentingkah keamanan penumpang selama perjalanan (merasa terancam kecelakaan)					
11	Menurut anda pentingkah keamanan barang penumpang selama perjalanan (copet, barang yang tertukar)					
12	Menurut anda pentingkah keamanan penumpang saat menunggu bus					
13	Menurut anda pentingkah kondisi angkutan umum bus (jendela, kursi, bagasi, ac)					
14	Menurut anda pentingkah armada yang digunakan merupakan kendaraan layak pakai					

Hasil Uji Validitas dan
Reliabilitas Tingkat Kepuasan
Bus Single High Deck

Case Processing Summary

	N	%
Valid	55	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	55	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,762	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan1	103.78	226.989	.719	.745
Kepuasan2	103.89	227.877	.711	.746
Kepuasan3	103.82	228.855	.684	.748
Kepuasan4	103.96	225.147	.709	.743
Kepuasan5	104.11	224.432	.654	.743
Kepuasan6	103.89	226.025	.798	.744
Kepuasan7	103.82	237.077	.364	.758
Kepuasan8	103.93	226.180	.744	.744
Kepuasan9	104.15	224.682	.641	.743
Kepuasan10	103.78	236.989	.332	.759
Kepuasan11	104.07	223.958	.649	.743
Kepuasan12	104.04	224.258	.631	.743
Kepuasan13	103.98	225.574	.748	.743
Kepuasan14	103.84	226.621	.750	.745
Kepuasan15	53.89	61.062	1.000	.910

**Hasil Uji Validitas dan
Reliabilitas Tingkat Kepuasan
Bus Biasa (HD)**

Case Processing Summary

	N	%
Valid	45	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	45	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,765	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan1	94.04	246.543	.487	.757
Kepuasan2	94.71	237.665	.763	.746
Kepuasan3	94.04	246.680	.505	.757
Kepuasan4	94.69	234.083	.819	.741
Kepuasan5	94.09	248.401	.432	.759
Kepuasan6	94.69	235.901	.855	.743
Kepuasan7	94.69	234.765	.818	.742
Kepuasan8	94.69	236.265	.785	.744
Kepuasan9	94.69	233.674	.859	.741
Kepuasan10	94.04	247.407	.471	.758
Kepuasan11	94.69	234.083	.819	.741
Kepuasan12	94.04	248.453	.402	.759
Kepuasan13	94.04	247.634	.486	.758
Kepuasan14	94.64	233.962	.836	.741
Kepuasan15	48.96	64.543	1.000	.922

**Hasil Uji Validitas dan
Reliabilitas Tingkat Kepentingan
Bus Single High Deck**

Case Processing Summary

	N	%
Valid	55	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	55	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,750	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan1	120.27	100.017	.494	.740
Kepuasan2	120.20	99.607	.535	.738
Kepuasan3	120.25	100.341	.460	.741
Kepuasan4	120.20	98.793	.618	.735
Kepuasan5	120.24	101.110	.382	.743
Kepuasan6	120.13	99.595	.506	.739
Kepuasan7	120.42	95.803	.663	.727
Kepuasan8	120.58	94.470	.694	.723
Kepuasan9	120.16	98.473	.508	.736
Kepuasan10	120.35	94.045	.655	.723
Kepuasan11	120.47	94.143	.654	.723
Kepuasan12	120.36	97.051	.580	.732
Kepuasan13	120.18	99.114	.587	.737
Kepuasan14	120.00	100.815	.468	.742
Kepuasan15	62.36	26.310	1.000	.861

Lampiran 7	70
<p>Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Bus Biasa (HD)</p>	

Case Processing Summary

	N	%
Valid	45	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	45	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,764	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan1	119.96	121.816	.780	.747
Kepuasan2	119.98	120.886	.865	.745
Kepuasan3	120.24	122.507	.382	.754
Kepuasan4	120.84	122.407	.331	.756
Kepuasan5	119.91	121.037	.862	.745
Kepuasan6	119.98	120.795	.873	.745
Kepuasan7	120.00	123.864	.590	.753
Kepuasan8	119.91	121.037	.862	.745
Kepuasan9	119.91	122.128	.759	.748
Kepuasan10	119.98	120.886	.865	.745
Kepuasan11	120.00	120.955	.858	.745
Kepuasan12	119.93	124.655	.521	.755
Kepuasan13	119.98	120.886	.865	.745
Kepuasan14	119.98	120.795	.873	.745
Kepuasan15	62.24	32.689	1.000	.918

Tabel
NILAI – NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.226	0.345
4	0.95	0.99	28	0.374	0.478	60	0.254	0.33
5	0.878	0.959	29	0.367	0.47	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.22	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.27
11	0.602	0.735	35	0.334	0.43	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.23
14	0.532	0.661	38	0.32	0.413	150	0.159	0.21
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.632	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.59	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.08	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.38	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.07	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

Lampiran 9	72
Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Bus <i>Single High Deck</i> Secara Manual	

Tabel Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Bus *Single High Deck* Secara Manual

No	Uji Validitas Tingkat Kenyataan Item Pertanyaan (X)														Jumlah (Y)	Kuadrat skor total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14		
R1	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	48	2304
R2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	1764
R3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	4	4	57	3249
R4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	49	2401
R5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	3	3	5	5	59	3481
R6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	68	4624
R7	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	62	3844
R8	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	60	3600
R9	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	45	2025
R10	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	51	2601
R11	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	52	2704
R12	5	4	3	5	2	3	4	4	2	4	2	2	3	5	48	2304
R13	3	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	56	3136
R14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	54	2916
R15	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	67	4489
R16	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	49	2401
R17	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	58	3364
R18	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	59	3481
R19	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	64	4096
R20	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	60	3600
R21	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	49	2401
R22	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	52	2704
R23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	4900
R24	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	54	2916
R25	3	3	3	3	2	3	3	3	2	5	2	2	3	3	40	1600
R26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	1764
R27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	68	4624
R28	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	60	3600
R29	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3	50	2500

Lampiran 10	73
Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Bus <i>Single High Deck</i> Secara Manual	

Uji Validitas Tingkat Kenyataan															Jumlah (Y)	Kuadrat skor total
NO	Item Pertanyaan (X)															
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14		
R30	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	44	1936
R31	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	48	2304
R32	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	5	56	3136
R33	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	68	4624
R34	4	4	4	4	2	4	3	4	2	3	2	2	4	4	46	2116
R35	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	52	2704
R36	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	48	2304
R37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	4900
R38	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	45	2025
R39	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	52	2704
R40	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	50	2500
R41	5	5	5	5	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	60	3600
R42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3136
R43	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	48	2304
R44	4	4	4	4	2	4	5	4	2	5	2	2	4	4	50	2500
R45	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	68	4624
R46	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	5	5	3	4	50	2500
R47	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	51	2601
R48	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	54	2916
R49	5	5	5	4	4	5	4	4	2	4	5	5	2	5	59	3481
R50	4	4	4	2	2	4	5	2	4	5	5	5	4	4	54	2916
R51	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	3	55	3025
R52	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	42	1764
R53	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	46	2116
R54	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	49	2401
R55	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	50	2500
ΣX	220	214	218	210	202	214	218	212	200	220	204	206	209	217	2964	163030
X ²	867	633	867	517	630	644	854	647	509	819	565	538	573	665	9328	
x	2.2	2.14	2.18	2.1	2.02	2.14	2.18	2.12	2	2.2	2.04	2.06	2.09	2.17	2.12	

Lampiran 11	74
Uji Validitas Kepuasan Bus <i>Single High Deck</i> Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1)	

Tabel Uji Validitas Kepuasan Bus *Single High Deck* Secara Manual untuk
Pernyataan 1 (X1)

Responden	X	X ²	Y	Y ²	XY
1	4	16	48	2304	192
2	3	9	42	1764	126
3	4	16	57	3249	228
4	3	9	49	2401	147
5	5	25	59	3481	295
6	5	25	68	4624	340
7	4	16	62	3844	248
8	4	16	60	3600	240
9	3	9	45	2025	135
10	4	16	51	2601	204
11	4	16	52	2704	208
12	5	25	48	2304	240
13	3	9	56	3136	168
14	4	16	54	2916	216
15	5	25	67	4489	335
16	3	9	49	2401	147
17	4	16	58	3364	232
18	4	16	59	3481	236
19	5	25	64	4096	320
20	5	25	60	3600	300
21	3	9	49	2401	147
22	4	16	52	2704	208
23	5	25	70	4900	350
24	4	16	54	2916	216
25	3	9	40	1600	120
26	3	9	42	1764	126
27	5	25	68	4624	340
28	4	16	60	3600	240
29	3	9	50	2500	150
30	3	9	44	1936	132
31	3	9	48	2304	144

Uji Validitas Kepuasan Bus *Single High Deck*
Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1)

Responden	X	X ²	Y	Y ²	XY
32	5	25	56	3136	280
33	5	25	68	4624	340
34	4	16	46	2116	184
35	4	16	52	2704	208
36	3	9	48	2304	144
37	5	25	70	4900	350
38	3	9	45	2025	135
39	4	16	52	2704	208
40	4	16	50	2500	200
41	5	25	60	3600	300
42	4	16	56	3136	224
43	3	9	48	2304	144
44	4	16	50	2500	200
45	5	25	68	4624	340
46	4	16	50	2500	200
47	3	9	51	2601	153
48	5	25	54	2916	270
49	5	25	59	3481	295
50	4	16	54	2916	216
51	4	16	55	3025	220
52	3	9	42	1764	126
53	4	16	46	2116	184
54	4	16	49	2401	196
55	5	25	50	2500	250
Total	220	912	2964	163030	12097

Lampiran 13	76
Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Biasa (HD) Secara Manual	

Tabel Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Biasa (HD) Secara Manual

No	Uji Validitas Tingkat Kenyataan Item Pertanyaan (X)														Jumlah (Y)	Kuadrat skor total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14		
R1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	47	2209
R2	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	62	3844
R3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	54	2916
R4	4	3	4	2	4	3	2	3	3	4	2	4	4	3	45	2025
R5	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	38	1444
R6	5	4	4	3	5	3	2	3	3	5	3	4	3	3	50	2500
R7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	1764
R8	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	46	2116
R9	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	50	2500
R10	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	34	1156
R11	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	48	2304
R12	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	47	2209
R13	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59	3481
R14	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	51	2601
R15	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	48	2304
R16	3	2	3	3	4	2	3	2	2	4	3	4	3	2	40	1600
R17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	3025
R18	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	48	2304
R19	5	2	5	2	5	3	3	2	2	5	2	5	4	2	47	2209
R20	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	40	1600
R21	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	54	2916
R22	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	61	3721
R23	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	62	3844
R24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	43	1849
R25	4	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	41	1681
R26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3249
R27	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	34	1156
R28	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	48	2304

Lampiran 14	77
Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Biasa (HD) Secara Manual	

Uji Validitas Tingkat Kenyataan															Jumlah (Y)	Kuadrat skor total
No	Item Pertanyaan (X)															
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14		
R29	3	5	3	5	3	4	5	5	5	3	5	3	3	5	57	3249
R30	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	48	2304
R31	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	34	1156
R32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3136
R33	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	64	4096
R34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	43	1849
R35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3136
R36	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	40	1600
R37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	1764
R38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	1764
R39	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60	3600
R40	5	2	5	2	5	2	2	2	2	5	2	5	5	2	46	2116
R41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3136
R42	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	54	2916
R43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3136
R44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3136
R45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	1764
ΣX	174	144	174	145	172	145	145	145	145	174	145	174	174	147	2203	110689
X ²	696	492	694	505	678	497	503	501	503	694	505	696	692	517	8173	
x	1.74	1.44	1.74	1.45	1.72	1.45	1.45	1.45	1.45	1.74	1.45	1.74	1.74	1.47	1.57	

Lampiran 15	78
Uji Validitas Kepuasan Bus Bus Biasa (HD)	
Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1)	

Tabel Uji Validitas Kepuasan Bus Biasa (HD) Secara Manual untuk Pernyataan 1
(X1)

Responden	X	X ²	Y	Y ²	XY
1	3	9	47	2209	141
2	5	25	62	3844	310
3	5	25	54	2916	270
4	4	16	45	2025	180
5	4	16	38	1444	152
6	5	25	50	2500	250
7	3	9	42	1764	126
8	4	16	46	2116	184
9	3	9	50	2500	150
10	3	9	34	1156	102
11	4	16	48	2304	192
12	4	16	47	2209	188
13	4	16	59	3481	236
14	3	9	51	2601	153
15	4	16	48	2304	192
16	3	9	40	1600	120
17	4	16	55	3025	220
18	4	16	48	2304	192
19	5	25	47	2209	235
20	4	16	40	1600	160
21	5	25	54	2916	270
22	4	16	61	3721	244
23	5	25	62	3844	310
24	3	9	43	1849	129
25	4	16	41	1681	164
26	4	16	57	3249	228
27	3	9	34	1156	102
28	3	9	48	2304	144
29	3	9	57	3249	171
30	4	16	48	2304	192
31	3	9	34	1156	102
32	4	16	56	3136	224
33	4	16	64	4096	256

Lampiran 16	79
Uji Validitas Kepuasan Bus Bus Biasa (HD)	
Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1)	

Responden	X	X ²	Y	Y ²	XY
34	3	9	43	1849	129
35	4	16	56	3136	224
36	4	16	40	1600	160
37	3	9	42	1764	126
38	3	9	42	1764	126
39	5	25	60	3600	300
40	5	25	46	2116	230
41	4	16	56	3136	224
42	5	25	54	2916	270
43	4	16	56	3136	224
44	4	16	56	3136	224
45	3	9	42	1764	126
Total	174	696	2203	110689	8652

Lampiran 17	80
Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Bus Single High Deck Secara Manual	

Tabel Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Bus *Single High Deck* Secara Manual

No	Uji Validitas Tingkat Kenyataan Item Pertanyaan (X)														Jumlah (Y)	Kuadrat Skor Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14		
R1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	4624
R2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66	4356
R3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	64	4096
R4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	64	4096
R5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	4900
R6	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	67	4489
R7	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	62	3844
R8	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	59	3481
R9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	68	4624
R10	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	5	5	62	3844
R11	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	67	4489
R12	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	57	3249
R13	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	61	3721
R14	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	68	4624
R15	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	65	4225
R16	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	64	4096
R17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	67	4489
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	58	3364
R19	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	60	3600
R20	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	64	4096
R21	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	60	3600
R22	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	66	4356
R23	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	63	3969
R24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	4900
R25	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	65	4225
R26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	4900
R27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	4900
R28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	57	3249
R29	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	59	3481
R30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	68	4624

Lampiran 18	81
Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Bus Single High Deck Secara Manual	

No	Uji Validitas Tingkat Kenyataan Item Pertanyaan (X)														Jumlah (Y)	Kuadrat Skor Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14		
R31	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	59	3481
R32	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	64	4096
R33	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	62	3844
R34	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	61	3721
R35	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	57	3249
R36	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	58	3364
R37	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	53	2809
R38	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	68	4624
R39	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	62	3844
R40	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	57	3249
R41	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	57	3249
R42	4	4	5	4	4	5	3	3	3	2	2	4	4	5	52	2704
R43	4	4	4	4	4	4	3	2	5	2	2	3	4	4	49	2401
R44	5	5	4	5	5	5	3	2	4	2	2	3	5	5	55	3025
R45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	4900
R46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	4900
R47	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	60	3600
R48	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	61	3721
R49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3249
R50	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	66	4356
R51	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	68	4624
R52	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	59	3481
R53	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58	3364
R54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	59	3481
R55	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	59	3481
ΣX	245	249	246	249	247	253	237	228	251	241	234	240	250	260	3430	215328
X ²	1105	1141	1114	1141	1123	1179	1047	976	1167	1093	1032	1072	1150	1240	15580	
x	2.45	2.49	2.46	2.49	2.47	2.53	2.37	2.28	2.51	2.41	2.34	2.4	2.5	2.6	2.45	

Lampiran 19	82
Uji Validitas Kepentingan Bus <i>Single High Deck</i> Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1)	

Tabel Uji Validitas Kepentingan Bus *Single High Deck* Secara Manual untuk
Pernyataan 1 (X1)

Responden	X	X ²	Y	Y ²	XY
1	4	16	68	4624	272
2	4	16	66	4356	264
3	4	16	64	4096	256
4	4	16	64	4096	256
5	5	25	70	4900	350
6	4	16	67	4489	268
7	5	25	62	3844	310
8	5	25	59	3481	295
9	5	25	68	4624	340
10	5	25	62	3844	310
11	5	25	67	4489	335
12	4	16	57	3249	228
13	4	16	61	3721	244
14	5	25	68	4624	340
15	4	16	65	4225	260
16	5	25	64	4096	320
17	5	25	67	4489	335
18	4	16	58	3364	232
19	5	25	60	3600	300
20	5	25	64	4096	320
21	4	16	60	3600	240
22	4	16	66	4356	264
23	4	16	63	3969	252
24	5	25	70	4900	350
25	4	16	65	4225	260
26	5	25	70	4900	350
27	5	25	70	4900	350
28	4	16	57	3249	228
29	4	16	59	3481	236
30	5	25	68	4624	340
31	5	25	59	3481	295
32	5	25	64	4096	320

Lampiran 20	83
Uji Validitas Kepentingan Bus <i>Single High Deck</i> Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1)	

Responden	X	X ²	Y	Y ²	XY
33	5	25	62	3844	310
34	4	16	61	3721	244
35	4	16	57	3249	228
36	4	16	58	3364	232
37	4	16	53	2809	212
38	5	25	68	4624	340
39	5	25	62	3844	310
40	4	16	57	3249	228
41	4	16	57	3249	228
42	4	16	52	2704	208
43	4	16	49	2401	196
44	5	25	55	3025	275
45	5	25	70	4900	350
46	5	25	70	4900	350
47	4	16	60	3600	240
48	4	16	61	3721	244
49	4	16	57	3249	228
50	5	25	66	4356	330
51	5	25	68	4624	340
52	4	16	59	3481	236
53	4	16	58	3364	232
54	4	16	59	3481	236
55	4	16	59	3481	236
TOTAL	245	1105	3430	215328	15353

<p style="text-align: center;">Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Bus Biasa (HD) Secara Manual</p>

Tabel Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Bus Biasa (HD) Secara Manual

[illegible]

Lampiran 22	85
Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Bus Biasa (HD) Secara Manual	

Uji Validitas Tingkat Kepentingan															Jumlah (Y)	Kuadrat Skor Total
No	Item Pertanyaan (X)															
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14		
R31	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67	4489
R32	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	4624
R33	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	4624
R34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3136
R35	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	62	3844
R36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	57	3249
R37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	3025
R38	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	4624
R39	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	4624
R40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	3025
R41	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	54	2916
R42	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	2704
R43	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	53	2809
R44	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	4096
R45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	4900
ΣX	204	203	191	164	206	203	202	206	206	203	202	205	203	203	2801	175785
X ²	936	927	845	642	954	927	918	954	954	927	918	945	927	927	12701	
x	2.04	2.03	1.91	1.64	2.06	2.03	2.02	2.06	2.06	2.03	2.02	2.05	2.03	2.03	2	

Lampiran 23	86
Uji Validitas Kepentingan Bus Bus Biasa (HD) Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1)	

Tabel Uji Validitas Kepentingan Bus Biasa (HD) Secara Manual untuk Pernyataan 1
(X1)

Responden	X	X2	Y	Y2	XY
1	4	16	60	3600	240
2	4	16	60	3600	240
3	5	25	56	3136	280
4	4	16	57	3249	228
5	5	25	68	4624	340
6	5	25	66	4356	330
7	5	25	65	4225	325
8	4	16	62	3844	248
9	4	16	65	4225	260
10	5	25	66	4356	330
11	5	25	66	4356	330
12	4	16	55	3025	220
13	4	16	58	3364	232
14	5	25	69	4761	345
15	4	16	61	3721	244
16	5	25	68	4624	340
17	5	25	68	4624	340
18	4	16	62	3844	248
19	5	25	68	4624	340
20	5	25	65	4225	325
21	4	16	55	3025	220
22	4	16	59	3481	236
23	5	25	57	3249	285
24	5	25	70	4900	350
25	4	16	58	3364	232
26	5	25	70	4900	350
27	5	25	69	4761	345
28	4	16	56	3136	224
29	4	16	56	3136	224
30	5	25	69	4761	345
31	5	25	67	4489	335
32	5	25	68	4624	340
33	5	25	68	4624	340

Lampiran 24	87
Uji Validitas Kepentingan Bus Bus Biasa (HD) Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1)	

Responden	X	X ²	Y	Y ²	XY
34	4	16	56	3136	224
35	5	25	62	3844	310
36	4	16	57	3249	228
37	4	16	55	3025	220
38	5	25	68	4624	340
39	5	25	68	4624	340
40	4	16	55	3025	220
41	4	16	54	2916	216
42	4	16	52	2704	208
43	4	16	53	2809	212
44	5	25	64	4096	320
45	5	25	70	4900	350
TOTAL	204	936	2801	175785	12799



Armada Bus *Single High Deck* Trayek Yogyakarta-Purwokerto



Armada Bus *Single High Deck* Trayek Yogyakarta-Cilacap

Lampiran 26	89
Angkutan Umum Bus <i>Single High Deck</i> Dan Bus Biasa (HD)	



Armada Bus Biasa *High Deck* (HD) Trayek Yogyakarta Cilacap



LAMPIRAN